



# 西武鉄道株式会社

**『社内の Web 担当者は約 100 名。静的 CMS からのリプレイスで、鉄道会社として必要な情報をリアルタイムで表示できるようになりました。』**

西武鉄道様は 2012 年に創立 100 周年を迎え、地域・社会とともに安全・安心を第一に鉄道事業、沿線観光事業、不動産事業などの取り組みを推進されています。2016 年にコーポレートメッセージ「あれも、これも、かなう。西武鉄道」を制定し、幅広い魅力を持つ西武線沿線は、多くのお客様に愛されています。静的 CMS から HeartCore にリプレイスしたことで、それまでの課題を解決された、広報部 木村様、中村様、佐野様、情報システム部 笠原様にお話を伺いました。

**『次の 5 年間を見据えての SEO 対策、同時に複数の方がメンテナンスできる様に』**

## HeartCore を選定した理由

当 社：西武鉄道様が、HeartCore を導入された経緯を教えてください。

木村様：2012 年に創立 100 周年を迎え、そこから 4 年間アニバーサリーキャンペーンを実施していました。そのタイミングで、「Web サイトでも心機一転を伝えたい」という思いがあり、リニューアルを決断いたしました。次の 5 年間のトレンドを想定し、SEO 対策に強い CMS を検討しました。

笠原様：従来の CMS は、セキュリティ面に考慮して静的 CMS を選定しましたが、実運用面では、サイトメンテナンス後の再構成に数時間掛かってしまい、鉄道会社として重要な運行情報やニュースリリースなど

を、リアルタイムで更新することに苦勞していました。HeartCore では、インフラ構築を工夫することでセキュリティ面とリアルタイム更新性を両立できています。

木村様：2015 年度下期から選定を開始し、複数の CMS ベンダーを調査し、提案をいただいた 5 社の中から HeartCore を選びました。

選考の際には、社内説明会を開き社員の意見を聞いたのですが、満場一致で HeartCore で意見がまとまりました。鉄道会社に求められる、リアルタイム性とセキュリティ、そして運用面に於いて、高評価でした。

**『各部署にそれぞれ Web 担当者がいます。運用アカウントは全部で 100 以上あります。アカウント数に制限が無いのが良いですね』**

## HeartCore 導入の効果

当 社：多くの方が携わる Web サイトの運営を、円滑に行う秘訣をお聞かせください。

木村様：導入の際には、制作者向け / 承認者向け、それぞれに対する説明会を設け、そこでマニュアルなどを整備し、スタートしました。当初は慣れない作業ですので、多少戸惑いもあったようですが、現在は部門内で引き継ぎをしたり、不明点は広報部に問い合わせたり、上手に運用できているようです。

サイト全体の共通フォームやトップページのバナーなどは広報部で管理し、第二階層以下のコンテンツを各部で更新していますので、トーン & マナーを守りながらも柔軟性のあるサイトになっていると思います。

笠原様：セキュリティパッチや、マイナーバージョンアップなどの連絡も、日本国内のサポートセンターから都度お知らせがあるので、特にそ



2019 年から運行を開始した新型特急車両 Laview (ラビュー)



左から：笠原様、木村様、中村様、佐野様

## お客様プロフィール



正式名称：西武鉄道株式会社

本社所在地：

埼玉県所沢市くすのき台1-11-1

代表者：

代表取締役社長 若林 久

創業：1912年5月7日

資本金：216億6523万円

事業内容：鉄道事業、沿線観光事業、不動産事業

従業員数：3,660名(2018年度末)

こは安心してます。運用を開始してから、セキュリティ面での問題が一切ないので、助かっています。

## 『サイト訪問者様の70%以上がスマートフォンからのアクセスなので、レスポンス対応は必須です』

当 社：サイト訪問者様から見た使い勝手、という点ではいかがでしょうか。

中村様：弊社のWebサイトは、今年度の平均で70%以上がスマートフォンからのアクセスで、移動中に運行情報やダイヤをご確認される乗客の

方が大多数です。特に昨今の気象状況に応じてリアルタイムに情報発信をするなど、鉄道会社としてお客様の安全・安心が一番重要で、大きな責任があります。

同時にWebページの中では沿線の観光案内や、キャンペーンのご案内なども掲載しており、安全面と楽しさを兼ね備えたWebサイトであるように、努力しています。

佐野様：サイトアクセスの分析をしたところ、HeartCore導入後にTopページからの直帰率が平均で約5%下がっていますので、サイト訪問者様にとっても、使い勝手の良いサイトになっているのではないのでしょうか。

## 『自由度が高いHeartCoreを使って、より多様なお客様が見やすいサイトを提供していきたいです』

### お客様目線でのコンテンツを提供するために

当 社：西武鉄道様Webサイトの今後の方向性を教えてください。

中村様：コンテンツの充実はもちろんですが、各部はそれぞれでページを管理しているので、お客様目線でも横断的にわかりやすく、検索しやすいサイトを心がけていきたいと思っています。

また海外からお越しの方など、より多様なお客様へ向けての充実も検討していきます。

あれも、  
これも、  
かなう。  
西武鉄道

#### ◎コーポレートメッセージの意味

人々にぎわう都市の活気だけでなく、豊かな自然に囲まれた観光地や、趣味や遊びを思いきり楽しむ暮らしだってある。

そんな、誰もが自分らしく生きる街へ。「都市も自然も」「仕事も遊びも」「暮らしも観光も」

西武鉄道は、皆さまの夢や想いをかなえる沿線をめざします。